

Проблеми обслуговування клієнтів у банківській системі

Розглянуто проблеми обслуговування клієнтів у комерційних банках України. Надана система якісного обслуговування клієнтів. Обґрунтовано потребу в провадженні стандартів обслуговування клієнтів у комерційних банках. Запропоновано можливі зміни у сфері обслуговування клієнтів.

клієнтська база, стандарти обслуговування, якість, система обслуговування, комерційні банки

Банківські операції по обслуговуванню клієнтів, є важливою і значною частиною діяльності банків. Останнім часом серед банкірів порушується питання, щодо якісного обслуговування клієнтів. Це пов'язано із зменшенням клієнтської бази, яка є найголовнішою складовою ресурсного потенціалу банку, а на її зменшення впливає неналежне обслуговування клієнтів.

На сьогодні існує ряд проблем з обслуговування клієнтів в банківській системі, які потребують негайного вирішення. Серед головних проблем висока вартість тарифів на обслуговування, відсутність інновацій у деяких банках та дефіцит у багатьох фінансових установ окремих пропозицій та програм для сегменту малого і середнього бізнесу. У комерційних банках принцип якісного обслуговування – повинен стати індивідуальний підхід не тільки до вір-клієнтів.

Проблемами якісного обслуговування клієнтів та розвитку клієнтської бази в банківській системі досліджувались у працях вітчизняних і зарубіжних вчених-економістів, серед яких Алексєнко М.Д. Бренд Р, Герасимович А.М., Кириченко О., Нивен Пол Р., Парасій-Вєргунєнко І.М. та ін. Проте, незважаючи на численні дослідження, окремі аспекти проблеми потребують доопрацювання.

Мета даної роботи полягає в спробі довести необхідність впровадження в вітчизняних банках стандартів обслуговування клієнтів.

В останній час комерційні банки зіткнулись з різким загостренням конкуренції зі сторони багаточисельних спеціалізованих кредитних закладів, а також крупними промисловими корпораціями, які створили власні фінансові компанії. Конкуренція стимулює пошук банками нових сфер діяльності, збільшення кількості послуг, які пропонуються клієнтам і підвищення якості їх обслуговування.

Згідно з прогнозами, в умовах загострення конкуренції комерційні банки будуть змушені все більше уваги приділяти реалізації високоякісному обслуговуванню своїх клієнтів з врахуванням їхніх спеціальних потреб.

Крім того, не може не залишатися поза увагою керівництва банку тенденція підвищення не кількості, а якості банківського обслуговування, яка підсилюється сьогодні на міжнародних фінансових ринках. Про це свідчить розробка і застосування індексу задоволеності клієнтів як американськими, так і європейськими банками, створення систем управління якістю у банках.

В останні два роки розвиток банківського бізнесу в Україні проходить досить агресивно. Агресія ця виражається в першу чергу в стрімкому перерозподілі фінансових засобів між бувшими державними банками і банками "нової хвилі", в загостренні конкурентної боротьби між банками за клієнтів, за надання певних видів послуг та якістю їх обслуговування.

В зарубіжних банках простежується така закономірність: далеко позаду залишають конкурентів ті, хто бездоганно обслуговує клієнтів і робить це з мінімальними витратами.

В комерційних банках України існує ряд проблем, які впливають на якість обслуговування:

- при традиційних схемах обслуговування фізичних осіб у банківських установах, коли клієнт для оформлення депозитного вкладу або отримання відсотків за ним повинен відвідувати мінімум двох-трьох працівників банку;

- проблеми в процесі використання системи “клієнт-банк”: відсутність власності на програмне забезпечення, що встановлюється клієнту; Програмне забезпечення не передається клієнту, а лише встановлюється на його комп’ютер із передачею клієнта електронного підпису. Це є елементом залежності від працівника банку; відсутність мобільності використання системи; можливість конфлікту програмного забезпечення системи “клієнт-банк” з іншими системами програмного забезпечення;

- складність схем розрахунків;

- невідповідність якості програмного забезпечення банків до вимог клієнтів щодо оперативності обслуговування;

- нерозвиненість філіальної регіональної мережі банків;

- некомпетентність банківських робітників;

- відсутність стандартів обслуговування клієнтів.

На жаль, чимало представників банківської сфери ігнорують ці проблеми, приділяючи головну увагу інтересам великих клієнтів що конкуренція на банківському ринку зростає і це означає покращення якості обслуговування малого бізнесу в майбутньому.

Також слід зазначити, що в практиці комерційних банків відсутні методичні аспекти розвитку клієнтської бази. Банкам слід пам’ятати, що вони функціонують задля задоволення потреб клієнтів, і тому необхідно свідомо враховувати цю вимогу, яка покладається в основу стандартів обслуговування.

Стандарти обслуговування це - детальний аналіз елементів обслуговування в каналі банківського продукту. Елементи обслуговування можна сконцентрувати у три категорії дій:

- перша* - дії до укладання угоди (надають уявлення про рівень кваліфікації банківських робітників, а також дають змогу створювати умови підвищення рівня обслуговування клієнтів);

- друга* – обслуговування в процесі укладання угоди (рівень обслуговування, який надається на цьому етапі, справляє найсуттєвіший вплив на клієнта);

- третья* – обслуговування після укладання угоди (на цьому етапі банк повинен надавати клієнту достовірну інформацію, консультувати, а також підтримку і захист, оскільки це може вплинути на прийняття рішення про подальшу співпрацю з банком).

Для практичного впровадження стандартів обслуговування клієнтів банкам необхідно (рис.1):

- встановити кількісні стандарти, які б характеризували кожний елемент обслуговування;

- визначити фактичні економічні показники для кожного елемента обслуговування;

- проаналізувати розбіжності між фактичним рівнем надаваних послуг і встановленими стандартами;

- здійснити корегування, необхідне для згладжування розбіжностей між фактичними економічними показниками і встановленими стандартами.

Таким чином, клієнт буде одержувати якісне, повне й ефективне обслуговування. Співробітництво повинно будуватися, у першу чергу, на індивідуальному підході до кожного клієнта. Повинні вивчатися й аналізуватися потреби фізичних і юридичних осіб, виходячи з роду діяльності і з погляду виявлення максимально привабливого для клієнта комплексу банківського продуктового ряду.

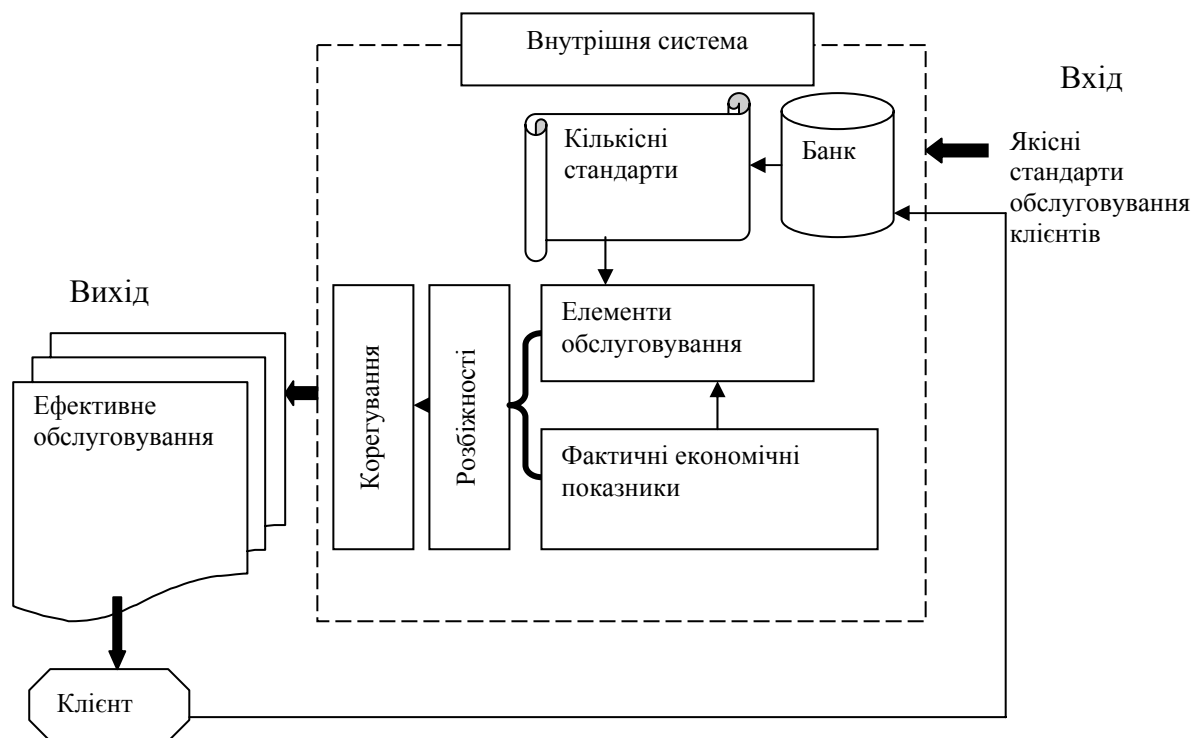


Рисунок 1 - Система обслуговування клієнтів банків

Перехід до стандартів обслуговування клієнтів - це вищий етап розвитку стосунків з клієнтом. довіра формується поступово - під час тривалої роботи "в нормальному режимі", іноді швидше - у роботі над виходом з проблемних ситуацій.

Отже, недостатня увага комерційних банків до якісного обслуговування значно знижує можливості банків щодо підвищення ефективності своєї діяльності. Виходячи з вищевикладеного можна зробити висновки, що на сьогодні дійсно існує ряд проблем, щодо якісного обслуговування клієнтів в банківській системі, які потребують негайного вирішення. Вирішення існуючих проблем дозволить банкам бути перш за все конкурентоспроможними.

Список літератури

1. Парасій-Вергуненко І.М. "Методика аналізу клієнтської бази", Фінанси України, №10, 2005. - С. 68.

Рассмотрено проблемы обслуживания клиентов в коммерческих банках Украины. Предлагается система качественного обслуживания клиентов. Обоснована необходимость внедрения стандартов обслуживания клиентов в банках. Предлагаются возможные изменения в банковской сфере обслуживания.

Is considered problems of service of the clients in commercial banks of Ukraine. The system of qualitative service of the clients is offered. The necessity of introduction of the standards of service of the clients for banks is proved. The possible changes in bank sphere of service are offered.